

**ANALISIS PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN HANDPHONE BLACKBERRY**  
(Study Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta)

**S K R I P S I**

**Diajukan guna memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universita Pembangunan Nasional “Veteran”  
Yogyakarta**

**Oleh :**  
**YUDHI KURNIAWAN**  
**No Mhs : 141040314 / EM**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
YOGYAKARTA  
2011**

## ABSTRAKSI

Skripsi ini mengangkat judul “*Analisis Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Blackberry*” (*Study Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta*). Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh beberapa atribut produk terhadap kepuasan pelanggan. Serta mengetahui variable yang paling dominant terhadap kepuasan pelanggan Handphone Blackberry.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini digunakan sebanyak 100 responden, teknik pengumpulan datanya adalah dengan kuesioner. Variabel penelitiannya adalah harga (X1), desain (X2), teknologi (X3), kualitas produk(X4), dan layanan purna jual (X5) serta Kepuasan (Y).

Data diuji validitasnya dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, dan untuk menguji tingkat reliabilitasnya dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dan kemudian data diolah dengan analisis Regresi Linear Berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji t dengan taraf signifikansi sebesar 5 %.Peneliti menggunakan alat bantu SPSS versi 14.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan atribut produk yang terdiri dari harga, desain, teknologi, kualitas produk, dan layanan purna jual secara serentak terhadap kepuasan pelanggan produk ponsel Blackberry di FE UPN “veteran” Yogyakarta. Kemudian atribut purna jual ternyata mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan produk Blackberry.

Keyword: kepuasan pelanggan, atribut produk, regresi linier berganda, Blackberry

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, Agustus 2011

Penulis,

Yudhi Kurniawan

SKRIPSI BERJUDUL

**Analisis Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone  
Blackberry  
(Study Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta)**

Disusun oleh:

**YUDHI KURNIAWAN**  
**No Mhs : 141040314**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 12 Agustus 2011  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

**Ketua Penguji  
/ Pembimbing Utama I**

**Penguji**

**Dr. Heru Tri Sutiono, M.Si**

**Dr.Yuni Istanto, M.Si**

**Penguji  
/ Pembimbing Utama II**

**Penguji**

**Dr. Didit Herlianto, M.Si**

**Drs.Djono Nurhadi, M.Si**

**Mengetahui  
UPN “Veteran” Yogyakarta  
Fakultas Ekonomi  
Jurusan Manajemen  
Ketua**

**Dr.Heru Tri Sutiono, M.Si**

**NIP. 19640105 199003 1 00**  
**MOTTO**

*"Hidup Bukan untuk Diratapi Tapi untuk Dijalani".*

*"Sesungguhnya Allah SWT tidak akan merubah nasib seseorang atau kaum apabila seseorang atau kaumnya tidak akan merubahnya sendiri, dan sesekali tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia". (QS.*

*Arrada'du: 11)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini Kupersembahkan untuk :*

- *Kedua orang tuaku, dengan cinta, kasih sayang, bimbingan dan doa beliau, skripsi ini dapat diselesaikan.*
  - *semua keluargaku*
  - *kekasih dan teman-teman baikku*

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ Analisis Pengaruh Atribut Produk terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Blackberry (Study kasus pada mahasiswa fakultas ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta)”. Skripsi ini berisi tentang pengaruh atribut produk hanphone Blackberry terhadap kepuasan konsumen. Skripsi ini merupakan salah satu syarat utama guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 pada jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

Penulis menyadari tanpa dukungan dari berbagai pihak, penulis tidak mampu menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT Sang Pengasuh Hidup, yang telah memberiku kehidupan dimuka bumi ini.
2. Bapak Dr. Heru Tri Sutiono, Msi, selaku dosen pembimbing yang senantiasa bersabar dalam membimbing dan mengarahkan hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Didit Herlianto, Msi, selaku dosen pembimbing yang senantiasa bersabar dalam membimbing dan mengarahkan hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

4. Bunda Tercinta, atas rasa cinta dan kasih sayang tulus yang selama ini menyertai setiap langkahku, detak jantungku, denyut nadiku, serta proses berfikir otaku...
5. Kakak dan adikku ....for all support and criticism along the years
6. Kekasihku tersayang, Thanks 4 d' beautiful n d' greatest life that u've all gave 2 me....
7. All the people who cares of me, yang pernah hadir di hidupku Thanks Guys.....

Alhamdulillah skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Amin. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat Penulis

Yudhi Kurniawan



## DAFTAR ISI

---

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAKSI .....	ii
HALAMAN BEBAS PLAGIATISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I     PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1.	Landasan Teori .....	7
2.2.1.	Kepuasan Pelanggan .....	7
2.2.2.	Strategi Produk.....	11
2.2.	Penelitian Terdahulu .....	18
2.3.	Hipotesis .....	20
BAB III	METODE PENELITIAN .....	22
3.1.	Jenis Penelitian .....	22
3.2.	Subyek Penelitian .....	22
3.3.	Populasi Dan Sampel.....	22
3.4.	Teknik Pengambilan Sampel .....	23
3.5.	Besaran Sampel .....	23
3.6.	Jenis Data .....	24
3.7.	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.8.	Identifikasi dan Operasional Variabel .....	24
3.9.	Pengukuran Variabel .....	27
3.10.	Uji Instrumen.....	29
3.11.	Metode Analisis Data .....	31
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	37
4.1.	Analisa Deskriptif .....	37
4.2.	Deskripsi Variabel Penelitian .....	40
4.3.	Uji Hipotesis .....	49

4.4. Pembahasan .....	55
BAB V    SIMPULAN DAN SARAN .....	58
5.1.simpulan .....	58
5.2.Saran .....	58
DAFTAR PUSTAKA .....	60

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4.2. Umur Responden .....	38
Tabel 4.3. Penghasilan Responden .....	38
Tabel 4.4. Lama pemakaian.....	39
Tabel 4.5. Deskripsi Variabel Harga .....	40
Tabel 4.6. Deskripsi Variabel Desain .....	41
Tabel 4.7. Deskripsi Variabel Teknologi .....	42
Tabel 4.8. Deskripsi Variabel Kualitas Produk .....	43
Tabel 4.9. Deskripsi Variabel Layanan Purna Jual .....	44
Tabel 4.10. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	45
Tabel 4.11. Hasil Regresi Linier Berganda .....	46
Tabel 4.12. Hasil Estimasi Koefisien Beta.....	55

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kepuasan Pelanggan .....	10
Gambar 2.2 Tiga Tingkat Produk .....	15
Gambar 2.3 Kerangka Pikir .....	20

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data 30 Responden
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4. Data 100 Responden
- Lampiran 5. Karakteristik Responden
- Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda